

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



TAHUN 2026

TRIWULAN II
DINAS KETAHANAN PANGAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih Triwulan II Tahun 2026. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan MenteriPendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih.



KepalaDinas

TITING, SP
Pembina Tk. I/ IV.b
NIP. 197212311994032024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	1
DAFTAR GRAFIK	1
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Tim SKM	3
1.6 Tahapan Pelaksanaan	4
1.7 Jadwal Pelaksanaan	4
BAB II. PELAKSANAAN SKM	
2.1 Pengumpulan Data SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III. PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisa	13

	Permasalahan	
4.2	Rencana Tindak Lanjut	13
4.3	Tren Nilai SKM	14
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	16
5.2	Saran	16
LAMPIRAN		

BAB I

SKM Triwulan II Dinas/Ketahanan Pangan Tahun 2026

iii

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media social, sehingga memberikan dampak buruk terhadap *image* pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Ketahanan Pangan, antara lain :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih kepada sesama penyelenggara pemerintah (Government to Citizen). Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

1.4. Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- b. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- c. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- d. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- e. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
- f. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM.

Tim penyusun SKM Tahun 2026 pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih sebagai berikut:

Penanggungjawab	:	Titing, SP
Ketua	:	Buslan, SH
Sekretaris	:	Rustri Kurniasih, SE
Anggota	:	1. Zohor Mega Alam, S.Pt, MM 2. Diana Puspita, SH, M.Si 3. Fitri Yuliawati, S.Pt 4. Suci Wulandari, A.Md.Ak 5. Meri Ayani 6. Bella Dwi Aulina

Tugas Tim adalah sebagai berikut:

1. Ketua :
 - a. Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
 - b. Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Kepala Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih.
2. Wakil Ketua
 - a. Membantu Ketua dalam Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
 - b. Membantu Ketua dalam Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Kepala Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih.
3. Sekretaris
Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih
4. Anggota
 - a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument.
 - b. Mengidentifikasi masyarakat Kota Prabumulih yang akan dijadikan responden.
 - c. Melakukan entry data.
 - d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

Pangan Kota Prabumulih :

1. Tim survey menentukan metode survey, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survey membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Tim survey menentukan jadwal pelaksanaan survey.
4. Tim survey melakukan survey sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survey dan diserahkan kepada tim survey.
6. Tim survey memeriksa kuesioner.
7. Tim survey merekap dan menganalisis hasil survei.
8. Tim survey menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

1.7. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal kegiatan SKM Triwulan II pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Kegiatan SKM

No	Kegiatan	April					Mei					Juni			
		I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV
1	Pembentukan Tim														
2	Rapat Koordinasi														
3	Pencermatan Instrumen														
4	Penggandaan Instrumen														
5	Pendistribusian Instrumen														
6	Entry Data														
7	Pengolahan Data														
8	Penyusunan Laporan														

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.1. Pengumpulan Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih adalah tim yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Ketahanan Pangan.

2.2. Metode Pengumpulan Data SKM

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 4 Triwulan dalam 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	2

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 50 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 15 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM Triwulan II , jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	33 %
		PEREMPUAN	10	67 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0 %
		SLTA	8	54 %
		DIII	2	13 %
		SI	5	33 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	ASN	0	0 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	6	40 %
		WIRAUSSAHA	0	0 %
		LAINNYA (IRT)	9	60 %
4	JENIS LAYANAN	1. PELAYANAN PENYEDIAAN SARANA PENGUJIAN KEAMANAN DAN MUTU PANGAN SEGAR ASAL TUMBUHAN DAERAH KABUPATEN/KOTA	6	40 %
		2. PELAYANAN KEGIATAN PENINGKATAN KETAHANAN PANGAN	9	60 %

		KELUARGA		
--	--	----------	--	--

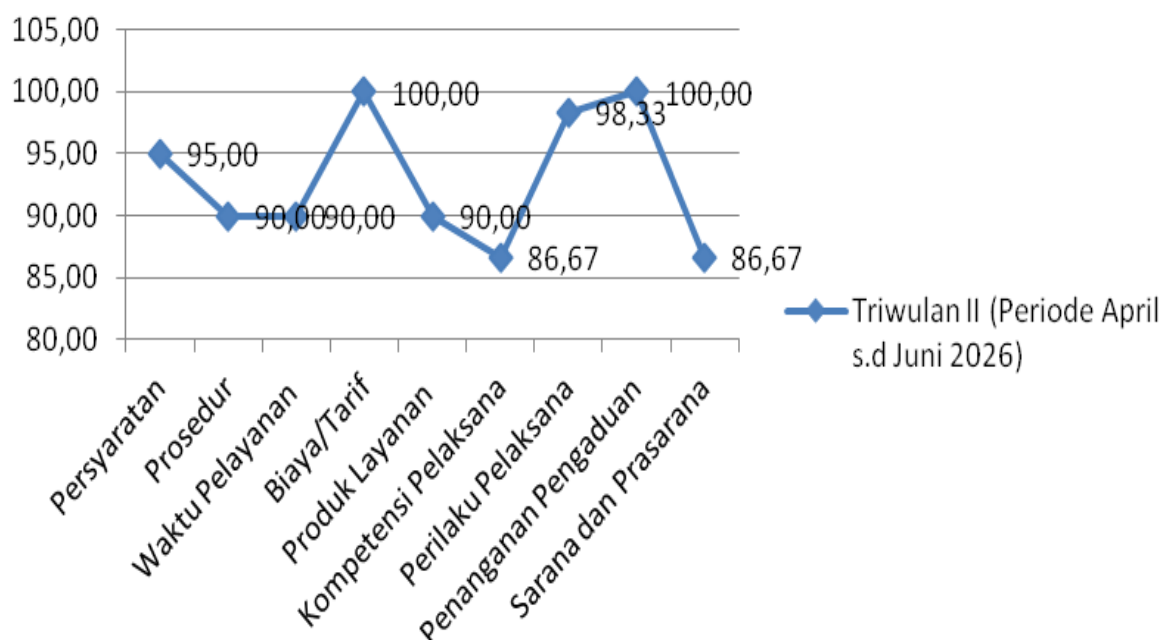
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Triwulan II menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

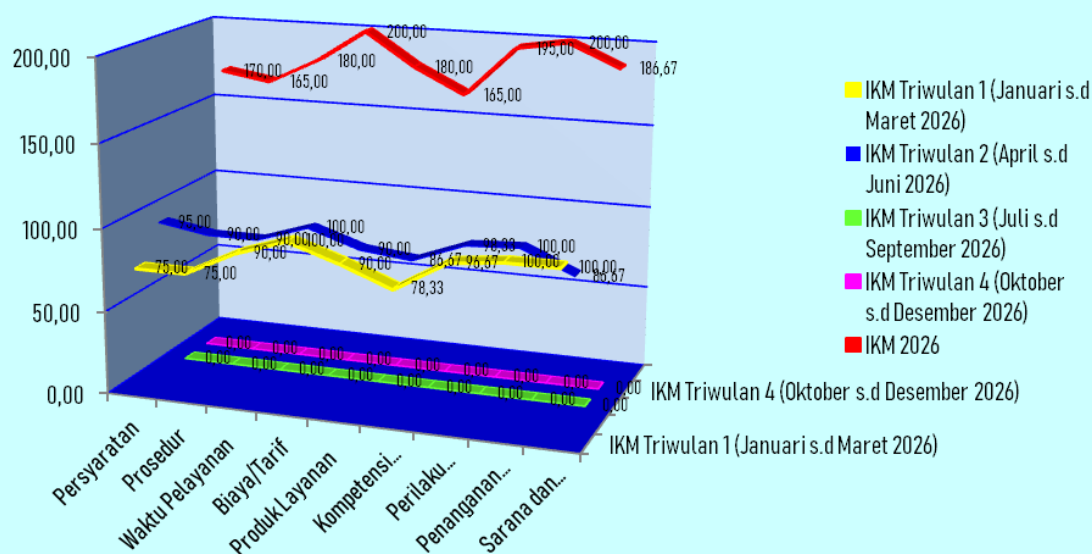
Tabel5. Detail Nilai SKM Triwulan II PerUnsur

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	Nilai IKM per Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,80	0,42	95,00	Sangat Baik	A
U2	Prosedur	3,60	0,40	90,00	Sangat Baik	A
U3	Waktu Pelayanan	3,60	0,40	90,00	Sangat Baik	A
U4	Biaya/Tarif	4,00	0,44	100,00	Sangat Baik	A
U5	Produk Layanan	3,60	0,40	90,00	Sangat Baik	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	0,39	86,67	Baik	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,93	0,44	98,33	Sangat Baik	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,00	0,44	100,00	Sangat Baik	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	0,39	86,67	Baik	B
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan				3,72		
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata tertimbang x 25)				92,96		
Kinerja Pelayanan				Sangat Baik		
Mutu pelayanan				A		

Triwulan II (Periode April s.d Juni 2026)



GRAFIK PROGRESSIF SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KETAHANAN PANGAN KOTA PRABUMULIH TAHUN 2026



4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dua Unsur terendah (unsur Prioritas) yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 86,67 % dan Sarana Prasarana dengan nilai 86,67 % .
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, , penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 100.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kompetensi pelaksanaan masih kurangnya pelatihan dan keterampilan sumber daya pegawai.
- Sarana dan Prasarana Masih Kurang dikarenakan ada efisiensi anggaran di Tahun 2026 sehingga sarana dan prasarana tidak lengkap dan masih menggunakan fasilitas lama.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan waktu pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

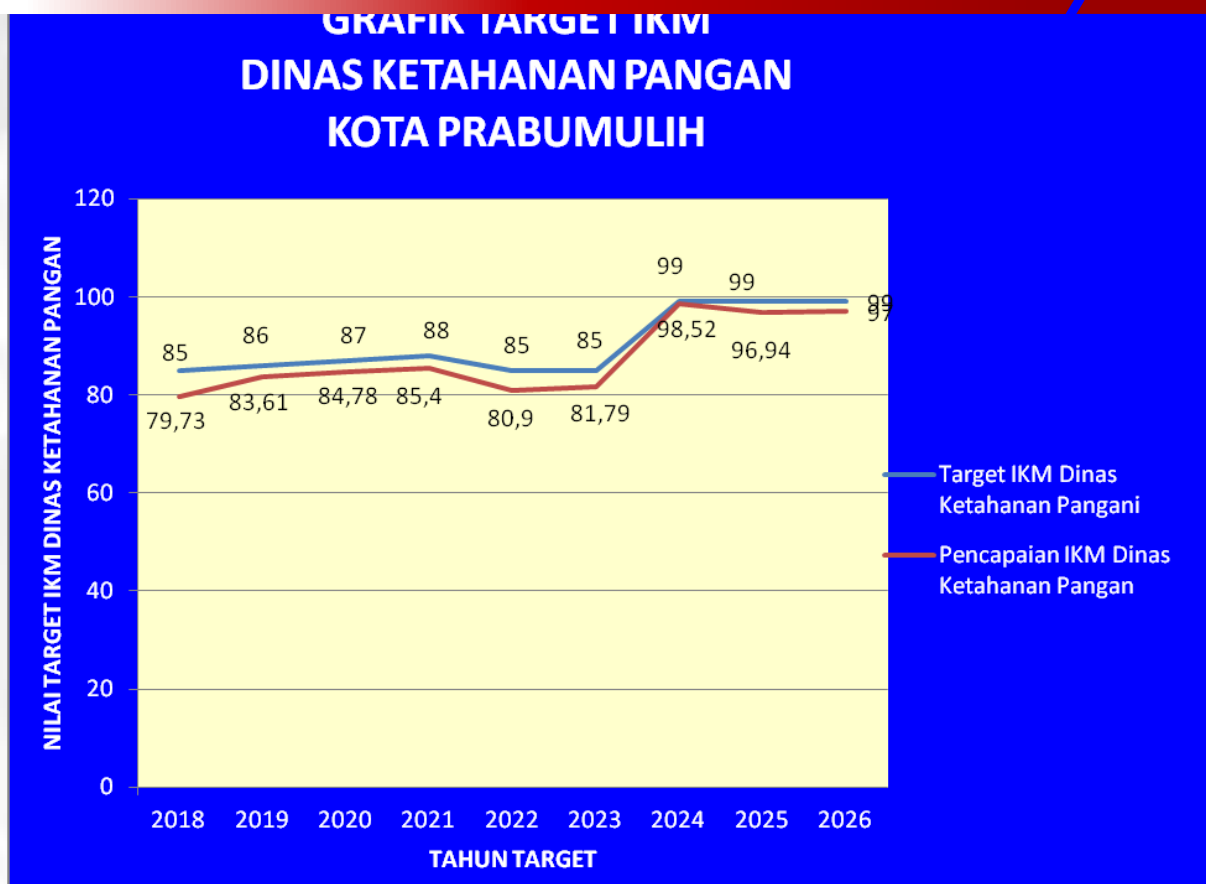
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PenanggungJawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Dilakukan Monitoring dan evaluasi kompetensi pelaksana dan akan menganggarkan diklat atau pelatihan			√		Titing, SP
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana/ fasilitas kantor			√		Titing, SP

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih dapat dilihat melalui Tabel dan grafik berikut :

Tabel 7. Nilai IKM Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih Tahun 2017-2026

No	Tahun	Target	Nilai IKM
1	2017	84	81.37
2	2018	85	79.73
3	2019	86	83.61
4	2020	87	84.78
5	2021	88	85.4
6	2022	85	80,9
7	2023	85	81,79
8	2024	99	98,52
9	2025	99	96,94
10	2026	99	97



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2017 hingga 2025 pada Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih dan pada Triwulan II Tahun 2026

terjadi penurunan akan tetapi masih penilaian sangat baik serta diharapkan target di akhir tahun 2026 akan tercapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92,96 pada periode April s.d Juni 2026, sedangkan Nilai IKM Tahun 2025 yang merupakan akumulasi 4 periode (Triwulan I s.d Triwulan IV) ialah 96,94 dengan kualitas Sangat Baik (A), nilai SKM Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih menunjukkan penurunan penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025 akan tetapi tidak begitu signifikan dan diharapkan di Tahun 2026 akan mengalami kenaikan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana.

- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 100.

5.2. Saran

- Meskipun secara keseluruhan hasil dari masing-masing unsur masih dalam kategori Sangat Baik dan Baik, pembenahan kualitas layanan masih perlu guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menikmati pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kota Prabumulih.
- Meningkatkan kebutuhan dan kelengkapan sarana dan prasarana serta terus melakukan sosialisasi dalam melakukan pelayanan sehingga petugas dapat melayani dengan baik dan cepat serta masyarakat akan merasakan kenyamanan dan memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan dari petugas.

1. Hasil Olah Data SKM

**PENGELOHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN II
DINAS KETAHANAN PANGAN KOTA PRABUMULIH**

[illegible]

8	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Jumlah Nilai/Unsur	57	54	54	60	54	52	59	60	52
NRR/unsur	3,80	3,60	3,60	4,00	3,60	3,47	3,93	4,00	3,47
NRR/unsur	95,00	90,00	90,00	100,00	90,00	86,67	98,33	100,00	86,67
NRR Tertbg/ Unsur	0,42	0,40	0,40	0,44	0,40	0,39	0,44	0,44	0,39
Jumlah Responden						15			
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan						3,72			
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata tertimbang x 25)						92,96			
Kinerja Pelayanan						Sangat Baik			
Mutu Pelayanan						A			

Keterangan :

U1 - U10	:	Unsur-unsur Pelayanan
U1	:	Persyaratan
U2	:	Prosedur Waktu
U3	:	Pelayanan
U4	:	Biaya/tarif
U5	:	Produk layanan
U6	:	Kompetensi pelaksana
U7	:	Perilaku pelaksana
U8	:	Penanganan Pengaduan
U9	:	Sarana dan Prasarana
NRR per Unsur	:	Nilai rata-rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**))	:	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR per Unsur	:	jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi
NRR Tertimbang	:	NRR per Unsur x 0,11

Mutu Pelayanan

A (sangat baik)	:	88,31 – 100,00
B (baik)	:	76,61 – 88,30
C (kurang baik)	:	65,00 – 76,60
D (tidak baik)	:	25,00 – 64,99

No.	Unsur Pelayaan	NRR
U1	Persyaratan	3,80
U2	Prosedur	3,60
U3	Waktu Pelayanan	3,60
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,60
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47
U7	Perilaku Pelaksana	3,93
U8	Penanganan Pengaduan	4,00
U9	Sarana dan Prasarana	3,47



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









Kamis, 21 Mei 2026 10:43
207° SW

Jalan Cempedak
Karang Bindu
Kecamatan Rambang Kapak Tengah
Kota Prabumulih
Sumatera Selatan

